

# USULAN RANCANGAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DENGAN PENDEKATAN MODEL INTEGRASI SERVQUAL, KANO DAN QFD

Agung Widarman

Universitas Pasundan Bandung, Magister Teknik dan Manajemen Industri  
Jl. Sumatera No. 41 Bandung 40117

---

## ABSTRAK

Saat ini, khususnya di wilayah *Purwakarta*, *Subang* dan *Karawang* (PurwaSuKa) banyak sekali bermunculan Pendidikan Tinggi baru dan Program Studi baru. Kondisi ini perlu diwaspadai bahwasanya persaingan dalam memperebutkan calon mahasiswa akan semakin ketat dan tentunya konsumen juga akan lebih selektif dalam menentukan perguruan tinggi mana yang akan dipilih. Keputusan konsumen dalam memilih produk ataupun layanan jasa akan dipengaruhi oleh faktor kepuasan, sementara kepuasan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Berkaitan dengan hal diatas, perlu sekiranya pihak Program Studi TI-STT. XYZ perlu melakukan pengukuran guna mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Insitusi.

Salah satu cara untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan metode *ServQual* dan *model Kano* dengan diikuti pengaplikasian QFD yang tujuannya adalah untuk memperjelas *Action Plan* yang harus dilakukan sebagai : metode *ServQual*, *model Kano*, *QFD*

## 1. PENDAHULUAN

Mengelola lembaga pendidikan tak ubahnya mengelola sebuah perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, kualitas produk yang dihasilkan akan berujung pada kepuasan pelanggan dan hal ini tentunya akan menjadi harga mati yang harus di-nomor satu-kan. Barang siapa yang mengabaikan kualitas maka dengan sendirinya akan ditinggalkan oleh konsumennya.

Untuk bisa bertahan dan bersaing sebuah perusahaan atau lembaga penyelenggara pendidikan tentunya harus dapat menciptakan *Competitive Advantage*. Salah satu bentuk *Competitive Advantage* adalah memberikan pelayanan berkualitas dalam penyelenggaraan pendidikan. Saat ini, khususnya di wilayah *Purwakarta*, *Subang* dan *Karawang* (PurwaSuKa) banyak sekali bermunculan Pendidikan Tinggi baru. persaingan dalam memperebutkan calon mahasiswa akan semakin ketat. Tuntutan akan pelayanan dari konsumen akan semakin besar dan tentunya setiap konsumen dalam hal ini mahasiswa pastinya ingin memperoleh pelayanan pendidikan yang baik dan optimal.

Menurut Cronin (et al 1992) keputusan konsumen dalam memilih produk baik barang ataupun jasa akan dipengaruhi oleh banyak faktor baik langsung maupun tidak langsung. Keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh kepuasan, sementara kepuasan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Mutu layanan menjadi faktor kunci dalam memperbaiki nilai, kepuasan, dan reputasi, yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas (Alireza, et al. 2011). Loyalitas juga sangat dipengaruhi langsung oleh kepuasan, sementara itu kepuasan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan persepsi nilai.

Berkaitan dengan hal diatas, perlu sekiranya pihak Program Studi TI-STT. XYZ perlu melakukan pengukuran guna mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Insitusi. Salah satu cara untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan metode *ServQual* , Kano dan mengintegrasikannya kedalam QFD.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Metode *ServQual***

*ServQual* berasal dari kata *Service Quality* yang artinya kualitas layanan. *ServQual* adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan pada *Gap Model* yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988, 1991, 1993, 1994). Kualitas layanan merupakan selisih antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan oleh konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta oleh konsumen (harapan).

Metode *ServQual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan (*Expected Service*). Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “*Gap*” atau kesenjangan kualitas layanan, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

Berikut ini lima kesenjangan kualitas layanan yang memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan, serta dapat mengurangi kualitas pelayanan :

- a) ***Gap 1* : Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen.**

*Gap* ini menunjukkan perbedaan antara harapan pengguna jasa dengan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Hal ini disebabkan oleh kesalahan manajemen dalam memahami harapan konsumen. Misalnya sebuah bank memberikan layanan dengan tempat yang nyaman dan peralatan yang canggih, namun ternyata nasabah berharap mendapatkan layanan dengan persyaratan yang mudah dan cepat

**b) *Gap 2* : Kesenjangan antara persepsi dari pihak penyedia jasa terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan.**

*Gap* ini menunjukkan perbedaan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dengan spesifikasi pelayanan. Misalnya petugas teller bank diinstruksikan melayani nasabah dengan cepat, namun tidak ada standar waktu pemberian layanan.

**c) *Gap 3* : Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan proses pemberian/penyampaian jasa**

*Gap* ini menunjukkan perbedaan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian pelayanan yang diberikan oleh karyawan (*Contact Personnel*). Kesenjangan ini merupakan ketidaksesuaian kinerja pelayanan, karena karyawan tidak mampu atau tidak memiliki keinginan untuk menyampaikan jasa menurut tingkat pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. Misalnya petugas teller bank diinstruksikan untuk melayani nasabah dengan cepat, namun disisi lain juga harus mendengarkan keluhan konsumen, sehingga standar waktu layanan yang telah ditetapkan seringkali harus dilanggar.

**d) *Gap 4* : Kesenjangan antara pelayanan dan komunikasi eksternal kepada pelanggan**

Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Kesenjangan ini terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dan pelayanan yang disampaikan. Misalnya sebuah bank dengan promosinya menjanjikan layanan kredit yang cepat dengan persyaratan yang mudah, namun dalam kenyataannya para nasabah harus melengkapi beberapa persyaratan yang rumit.

**e) *Gap 5* : Kesenjangan antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan**

Jika persepsi dan ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan terbukti sama dan bahkan persepsi lebih baik dari ekspektasi maka perusahaan akan mendapat citra dan dampak positif. Sebaliknya, bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

Berdasarkan *Gaps Model Of Service Quality*, ketidak sesuaian muncul dari lima macam kesenjangan yang dapat dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu (Rangkuti, 2003):

- a. Satu kesenjangan (*gaps*), yaitu kesenjangan kelima yang bersumber dari sisi penerima pelayanan (konsumen).
- b. Empat macam kesenjangan yaitu kesenjangan pertama sampai dengan keempat bersumber dari penyedia jasa (manajemen).

## **2.2 Model Kano**

Model ini dikembangkan oleh Profesor Noriaki Kano dari Universitas Tokyo Rika (Kano, 1985). Menurut Wijaya dalam buku “Manajemen Kualitas Jasa”, Model Kano merupakan suatu model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan maka metode kano dapat digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas suatu produk atau layanan yang berdasarkan persepsi yang dimiliki oleh para pelanggan

Atribut-atribut layanan dalam Model Kano dibedakan menjadi beberapa kategori:

1. *Must Be* atau *basic Need*
2. *One Dimensional* atau *Performance Need*
3. *Attractive* atau *Excitement Need*
4. *Reverse*
5. *Indifferent*
6. *Questinable*

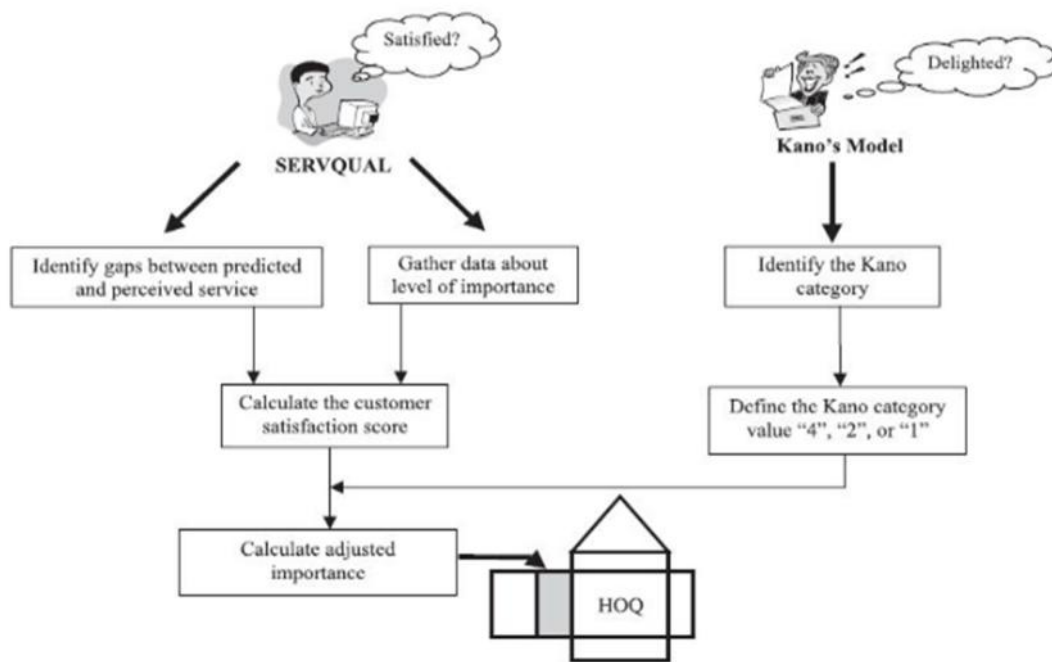
## **2.3 Quality Function Deployment (QFD)**

Wijaya dalam bukunya “Manajemen Kualitas”, QFD merupakan pendekatan sistematis yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen kemudian menterjemahkan tuntutan tersebut secara akurat kedalam desain teknis. Pada prinsipnya, QFD membantu mendengarkan suara atau keinginan konsumen dan

membantu manajemen untuk menentukan cara terbaik memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Roslina (2015), QFD tidak hanya berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen tetapi juga berusaha untuk melebihi dari yang dibutuhkan konsumen, sehingga diharapkan konsumen merasa puas dan tidak kecewa. Dalam QFD pelanggan dilibatkan sedini mungkin kedalam proses pengembangan produk atau jasa, hal ini didasarkan pada Filosofi bahwa pelanggan tidak akan puas dengan produk atau jasa tertentu meskipun produk atau jasa itu telah dihasilkan sempurna. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa QFD merupakan praktik untuk merancang proses sebagai tanggapan atas kebutuhan pelanggan.

### 3. METODE PENELITIAN



Gambar 3. 1. Kerangka integrasi *ServQual* dan *Kano* ke dalam QFD

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Uji Validasi

Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Kepuasan (Kinerja)

No	Atribut	Atribut Layanan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	<i>Tng 1</i>	Ruang kuliah yang bersih, rapih dan nyaman	.503**	0.2012	<i>Valid</i>
2	<i>Tng 2</i>	Tersedia fasilitas komputer untuk mengakses SI. Akademik (SIMAK)	.580**	0.2012	<i>Valid</i>

3	<i>Tng 3</i>	Tersedia ruang Praktik, Laboraturium dan fasilitas pendukungnya	.353**	0.2012	<i>Valid</i>
4	<i>Tng 4</i>	Fasilitas ruang kuliah (AC, Kipas angin, LCD, Papan tulis, dll) lengkap.	.725**	0.2012	<i>Valid</i>
5	<i>Tng 5</i>	Kelengkapan buku dan jurnal di perpustakaan	.466**	0.2012	<i>Valid</i>
6	<i>Tng 6</i>	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan	.662**	0.2012	<i>Valid</i>
7	<i>Tng 7</i>	Areal parkir yang mencukupi	.786**	0.2012	<i>Valid</i>
8	<i>Tng 8</i>	Tersedia fasilitas WIFI untuk mengakses internet	.588**	0.2012	<i>Valid</i>
9	<i>Rel 1</i>	Dosen mengajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan	.583**	0.2012	<i>Valid</i>
10	<i>Rel 2</i>	SI.Akademik (SIMAK) menyediakan informasi administrasi dan akademik untuk melihat kemajuan studi mahasiswa berupa transkrip nilai tiap semester	.673**	0.2012	<i>Valid</i>
11	<i>Rel 3</i>	Dosen menerangkan silabus di awal pertemuan dan pada saat mengajar materi kuliah yang disampaikan sesuai dengan silabus	.746**	0.2012	<i>Valid</i>
12	<i>Rel 4</i>	Kesesuaian dosen memberikan penjelasan dan contoh sesuai dengan materi yang sedang dibicarakan	.507**	0.2012	<i>Valid</i>
13	<i>Rel 5</i>	Program Studi secara konsisten mengupayakan terealisasi setiap layanan yang tersaji pada brosur, spanduk maupun yang terdapat pada buku Pedoman Akademik	.625**	0.2012	<i>Valid</i>
14	<i>Rel 6</i>	Kesesuaian Jam Buka - Tutup layanan Akademik	.742**	0.2012	<i>Valid</i>
15	<i>Res 1</i>	Bagian Tata Usaha memberikan pelayanan administrasi dengan cepat.	.611**	0.2012	<i>Valid</i>
16	<i>Res 2</i>	Pihak program studi merespon dan menanggapi keluhan mahasiswa	.303*	0.2012	<i>Valid</i>
17	<i>Res 3</i>	Dosen tanggap terhadap keluhan dan permasalahan mahasiswa.	.396**	0.2012	<i>Valid</i>
18	<i>Res 4</i>	Kesesuai sistem penjadwalan kuliah dan ujian mengacu pada Kalender Akademik	.594**	0.2012	<i>Valid</i>
19	<i>Res 5</i>	Pimpinan dan staf ada (standby) selama jam kerja	.784**	0.2012	<i>Valid</i>
20	<i>As 1</i>	Suasana perkuliahan yang kondusif	.513*	0.2012	<i>Valid</i>
21	<i>As 2</i>	Lingkungan kampus yang aman	.280*	0.2012	<i>Valid</i>
22	<i>As 3</i>	Petugas Skuriti senantiasa memberikan pengamanan terhadap lingkungan kampus dan senantiasa siap membantu jika dibutuhkan	.538*	0.2012	<i>Valid</i>
23	<i>As 4</i>	Citra dan Reputasi positif terhadap Institusi dan Program Studi	.395*	0.2012	<i>Valid</i>
24	<i>As 5</i>	Status legalitas institusi dan program studi berkaitan dengan Akreditasi	.770*	0.2012	<i>Valid</i>
25	<i>As 6</i>	Staf dan karyawan melayani kebutuhan mahasiswa dengan ramah dan sopan	.486*	0.2012	<i>Valid</i>
26	<i>As 7</i>	Dosen sesuai dengan bidang keahliannya , terlihat pada saat menguasai materi dalam	.803*	0.2012	<i>Valid</i>

		kegiatan mengajar			
27	As 8	Staf Pengajar Dosen pengajar memiliki kualifikasi pendidikan S2, S3	.540* *	0.2012	Valid
28	Emp 1	Terjalin komunikasi yang baik antara program studi, dosen, mahasiswa	.776* *	0.2012	Valid
29	Emp 2	Program Studi bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam studi	.742* *	0.2012	Valid
30	Emp 3	Adanya program beasiswa untuk mahasiswa berprestasi dan tidak mampu	.755* *	0.2012	Valid
31	Emp 4	Kebijakan alternatif dalam hal memberikan kemudahan cara pembayaran biaya kuliah	.814* *	0.2012	Valid
32	Emp 5	Pegawai/staff akademik turut membantu mahasiswa dalam pengisian KRS.	.601* *	0.2012	Valid
33	Emp 6	Mahasiswa dilayani tanpa memandang status sosial dan lainnya.	.684* *	0.2012	Valid
34	Emp 7	Adanya informasi tentang bursa kerja / lowongan pekerjaan	1	0.2012	Valid

#### 4.2. Uji Reliability

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.739	34

#### 4.3 Pengukuran Kepuasan Konsemen Terhadap Atribut Layanan (*ServQual*)

Tabel 4.3 Nilai *ServQual*

No	Dimensi	Atribut Layanan	Persepsi kepentingan	Harapan Kinerja	Gap 5
1	Tng 1	Ruang kuliah yang bersih, rapih dan nyaman	4.40	4.16	-0.24
2	Tng 2	Tersedia fasilitas komputer untuk mengakses SI. Akademik (SIMAK)	4.79	4.15	-0.65
3	Tng 3	Tersedia ruang Praktik, Laboratorium dan fasilitas pendukungnya	4.81	3.37	-1.44
4	Tng 4	Fasilitas ruang kuliah (AC, Kipas angin, LCD, Papan tulis, dll) lengkap.	4.78	4.32	-0.46
5	Tng 5	Kelengkapan buku dan jurnal di perpustakaan	4.47	3.44	-1.03
6	Tng 6	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan	4.84	4.07	-0.76
7	Tng 7	Areal parkir yang mencukupi	4.75	4.15	-0.60
8	Tng 8	Tersedia fasilitas WIFI untuk mengakses internet	4.78	4.24	-0.54
9	Rel 1	Dosen mengajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan	4.76	4.31	-0.46
10	Rel 2	SI.Akademik (SIMAK) menyediakan informasi administrasi dan akademik untuk melihat kemajuan studi mahasiswa berupa transkrip nilai tiap semester	4.40	3.96	-0.44
11	Rel 3	Dosen menerangkan silabus di awal pertemuan dan pada saat mengajar materi kuliah yang disampaikan sesuai dengan silabus	4.19	3.63	-0.56
12	Rel 4	Kesesuaian dosen memberikan penjelasan dan contoh	4.75	4.35	-0.40

		sesuai dengan materi yang sedang dibicarakan			
13	Rel 5	Program Studi secara konsisten mengupayakan terealisasi setiap layanan yang tersaji pada brosur, spanduk maupun yang terdapat pada buku Pedoman Akademik	4.62	3.34	-1.28
14	Rel 6	Kesesuaian Jam Buka - Tutup layanan Akademik	4.22	4.04	-0.18
15	Res 1	Bagian Tata Usaha memberikan pelayanan administrasi dengan cepat.	4.78	4.31	-0.47
16	Res 2	Pihak program studi merespon dan menanggapi keluhan mahasiswa	4.53	3.51	-1.01
17	Res 3	Dosen tanggap terhadap keluhan dan permasalahan mahasiswa.	4.59	4.12	-0.47
18	Res 4	Kesesuaian sistem penjadwalan kuliah dan ujian mengacu pada Kalender Akademik	4.26	3.90	-0.37
19	Res 5	Pimpinan dan staf ada (standby) selama jam kerja	4.56	4.10	-0.46
20	As 1	Suasana perkuliahan yang kondusif	4.50	4.13	-0.37
21	As 2	Lingkungan kampus yang aman	4.21	4.13	-0.07
22	As 3	Petugas Skuriti senantiasa memberikan pengamanan terhadap lingkungan kampus dan senantiasa siap membantu jika dibutuhkan	4.65	4.09	-0.56
23	As 4	Citra dan Reputasi positif terhadap Institusi dan Program Studi	4.47	4.00	-0.47
24	As 5	Status legalitas institusi dan program studi berkaitan dengan Akreditasi	4.28	3.82	-0.46
25	As 6	Staf dan karyawan melayani kebutuhan mahasiswa dengan ramah dan sopan	4.66	4.28	-0.38
26	As 7	Dosen sesuai dengan bidang keahliannya , terlihat pada saat menguasai materi dalam kegiatan mengajar	4.50	3.85	-0.65
27	As 8	Staf Pengajar Dosen pengajar memiliki kualifikasi pendidikan S2, S3	4.43	4.09	-0.34
28	Emp 1	Terjalin komunikasi yang baik antara program studi, dosen, mahasiswa	4.54	3.88	-0.66
29	Emp 2	Program Studi bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam studi	4.38	3.54	-0.84
30	Emp 3	Adanya program beasiswa untuk mahasiswa berprestasi dan tidak mampu	4.59	3.56	-1.03
31	Emp 4	Kebijakan alternatif dalam hal memberikan kemudahan cara pembayaran biaya kuliah	4.41	3.50	-0.91
32	Emp 5	Pegawai/staff akademik turut membantu mahasiswa dalam pengisian KRS.	4.50	4.09	-0.41
33	Emp 6	Mahasiswa dilayani tanpa memandang status sosial dan lainnya.	4.38	3.91	-0.47
34	Emp 7	Adanya informasi tentang bursa kerja / lowongan pekerjaan	4.35	3.31	-1.04

#### 4.4 Pengukuran Kepuasan Konsemen Terhadap Atribut Layanan Model Kano

Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden - Kategori Kano

No	Atribut Layanan	O	A	M	I	R	Q	Jml	Kategori Kano
1	Ruang kuliah yang bersih, rapih dan nyaman	39	8	9	10	2	0	68	O
2	Tersedia fasilitas komputer untuk mengakses SI. Akademik (SIMAK)	34	15	8	10	1	0	68	O
3	Tersedia ruang Praktik, Laboratorium dan fasilitas pendukungnya	21	5	34	7	1	0	68	M
4	Fasilitas ruang kuliah (AC, Kipas angin, LCD, Papan	35	8	12	11	2	0	68	O



	tulis, dll) lengkap.								
5	Kelengkapan buku dan jurnal di perpustakaan	32	9	16	9	2	0	68	O
6	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan	40	9	11	6	1	1	68	O
7	Areal parkir yang mencukupi	37	10	10	9	2	0	68	O
8	Tersedia fasilitas WIFI untuk mengakses internet	21	6	21	19	1	0	68	O
9	Dosen mengajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan	28	11	19	9	1	0	68	O
10	SI.Akademik (SIMAK) menyediakan informasi administrasi dan akademik untuk melihat kemajuan studi mahasiswa berupa transkrip nilai tiap semester	20	11	24	11	0	2	68	M
11	Dosen menerangkan silabus di awal pertemuan dan pada saat mengajar materi kuliah yang disampaikan sesuai dengan silabus	24	16	12	16	0	0	68	O
12	Kesesuaian dosen memberikan penjelasan dan contoh sesuai dengan materi yang sedang dibicarakan	16	8	28	14	0	2	68	M
13	Program Studi secara konsisten mengupayakan terealisasi setiap layanan yang tersaji pada brosur, spanduk maupun yang terdapat pada buku Pedoman Akademik	16	15	20	17	0	0	68	M
14	Kesesuaian Jam Buka - Tutup layanan Akademik	32	10	17	7	0	2	68	O
15	Bagian Tata Usaha memberikan pelayanan administrasi dengan cepat.	41	7	12	6	1	1	68	O
16	Pihak program studi merespon dan menanggapi keluhan mahasiswa	29	9	22	6	2	0	68	O
17	Dosen tanggap terhadap keluhan dan permasalahan mahasiswa.	31	3	27	5	2	0	68	O
18	Kesesuaian sistem penjadwalan kuliah dan ujian mengacu pada Kalender Akademik	22	17	16	12	1	0	68	O
19	Pimpinan dan staf ada (standby) selama jam kerja	32	3	22	9	1	1	68	O
20	Suasana perkuliahan yang kondusif	36	5	14	12	1	0	68	O
21	Lingkungan kampus yang aman	26	4	29	7	1	1	68	M
22	Petugas Skuriti senantiasa memberikan pengamanan terhadap lingkungan kampus dan senantiasa siap membantu jika dibutuhkan	7	12	25	24	0	0	68	M
23	Citra dan Reputasi positif terhadap Institusi dan Program Studi	18	6	31	12	0	1	68	M
24	Status legalitas institusi dan program studi berkaitan dengan Akreditasi	23	7	25	11	1	1	68	M
25	Staf dan karyawan melayani kebutuhan mahasiswa dengan ramah dan sopan	15	17	19	17	0	0	68	M
26	Dosen sesuai dengan bidang keahliannya, terlihat pada saat menguasai materi dalam kegiatan mengajar	17	3	33	13	1	1	68	M
27	Staf Pengajar Dosen pengajar memiliki kualifikasi pendidikan S2, S3	34	3	22	7	2	0	68	O
28	Terjalin komunikasi yang baik antara program studi, dosen, mahasiswa	20	9	24	13	2	0	68	M
29	Program Studi bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam studi	20	5	28	13	1	1	68	M
30	Adanya program beasiswa untuk mahasiswa berprestasi dan tidak mampu	19	5	23	19	2	0	68	M
31	Kebijakan alternatif dalam hal memberikan kemudahan cara pembayaran biaya kuliah	13	10	30	11	3	1	68	M
32	Pegawai/staff akademik turut membantu mahasiswa dalam pengisian KRS.	25	5	24	12	1	1	68	O
33	Mahasiswa dilayani tanpa memandang status sosial dan lainnya.	19	6	28	14	1	0	68	M
34	Adanya informasi tentang bursa kerja / lowongan pekerjaan	18	6	29	11	2	2	68	M

## 4.5 Integrasi Metode ServQual dan KanoModel ke dalam QFD

Tabel 4.5 Adjushed Importance untuk setiap atribut layanan

No	Atribut Layanan	Importance of What	Kategori Kano	Bobot	Adj. Import
1	Ruang kuliah yang bersih, rapih dan nyaman	-1.03	O	2	2.069

2	Tersedia fasilitas komputer untuk mengakses SI. Akademik (SIMAK)	-3.10	O	2	6.204
3	Tersedia ruang Praktik, Laboratorium dan fasilitas pendukungnya	-6.93	M	1	6.930
4	Fasilitas ruang kuliah (AC, Kipas angin, LCD, Papan tulis, dll) lengkap.	-2.18	O	2	4.358
5	Kelengkapan buku dan jurnal di perpustakaan	-4.60	O	2	9.204
6	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan	-3.70	O	2	7.400
7	Areal parkir yang mencukupi	-2.86	O	2	5.728
8	Tersedia fasilitas WIFI untuk mengakses internet	-2.60	O	2	5.201
9	Dosen mengajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan	-2.17	M	2	4.344
10	SI.Akademik (SIMAK) menyediakan informasi administrasi dan akademik untuk melihat kemajuan studi mahasiswa berupa transkrip nilai tiap semester	-1.94	O	1	1.940
11	Dosen menerangkan silabus di awal pertemuan dan pada saat mengajar materi kuliah yang disampaikan sesuai dengan silabus	-2.34	M	2	4.684
12	Kesesuaian dosen memberikan penjelasan dan contoh sesuai dengan materi yang sedang dibicarakan	-1.89	M	1	1.886
13	Program Studi secara konsisten mengupayakan terealisasi setiap layanan yang tersaji pada brosur, spanduk maupun yang terdapat pada buku Pedoman Akademik	-5.91	O	1	5.908
14	Kesesuaian Jam Buka - Tutup layanan Akademik	-0.74	O	2	1.490
15	Bagian Tata Usaha memberikan pelayanan administrasi dengan cepat.	-2.25	O	2	4.498
16	Pihak program studi merespon dan menanggapi keluhan mahasiswa	-4.60	O	2	9.192
17	Dosen tanggap terhadap keluhan dan permasalahan mahasiswa.	-2.16	O	2	4.318
18	Kesesuaian sistem penjadwalan kuliah dan ujian mengacu pada Kalender Akademik	-1.57	O	2	3.136
19	Pimpinan dan staf ada (standby) selama jam kerja	-2.08	O	2	4.157
20	Suasana perkuliahan yang kondusif	-1.65	M	2	3.309
21	Lingkungan kampus yang aman	-0.31	M	1	0.309
22	Petugas Skuriti senantiasa memberikan pengamanan terhadap lingkungan kampus dan senantiasa siap membantu jika dibutuhkan	-2.60	M	1	2.597
23	Citra dan Reputasi positif terhadap Institusi dan Program Studi	-2.10	M	1	2.104
24	Status legalitas institusi dan program studi berkaitan dengan Akreditasi	-1.95	M	1	1.951
25	Staf dan karyawan melayani kebutuhan mahasiswa dengan ramah dan sopan	-1.78	M	1	1.782
26	Dosen sesuai dengan bidang keahliannya , terlihat pada saat menguasai materi dalam kegiatan mengajar	-2.91	O	1	2.912
27	Staf Pengajar Dosen pengajar memiliki kualifikasi pendidikan S2, S3	-1.50	M	2	2.994
28	Terjalin komunikasi yang baik antara program studi, dosen, mahasiswa	-3.01	M	1	3.007
29	Program Studi bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam studi	-3.67	M	1	3.673
30	Adanya program beasiswa untuk mahasiswa berprestasi dan tidak mampu	-4.72	O	1	4.723
31	Kebijakan alternatif dalam hal memberikan kemudahan cara pembayaran biaya kuliah	-4.02	M	1	4.022
32	Pegawai/staff akademik turut membantu mahasiswa dalam pengisian KRS.	-1.85	M	2	3.706
33	Mahasiswa dilayani tanpa memandang status sosial dan lainnya.	-2.06	M	1	2.062
34	Adanya informasi tentang bursa kerja / lowongan pekerjaan	-4.54	O	1	4.545

**a. Penentuan *Importance of What***

dicari dengan persamaan

$$Importance\ of\ What = Gap\ score \times Tingkat\ Kepentingan$$

Gap Score = Selisih antara persepsi (kepentingan) dan Nilai rata-rata harapan (kinerja)

**b. Adjushed Importance of What**

dicari dengan persamaan

$$Adjus\ed\ Importance = Importance\ of\ What \times Kategori\ Kano$$

Keterangan :

Untuk kategori Kano, atribut layanan yang masuk kedalam kategori A akan mendapat Bobot nilai 4, untuk kategori M mendapat bobot nilai 2, dan untuk kategori O mendapat bobot nilai 1.

**c. Persen Importance (Perc.Imp)**

dicari dengan persamaan

$$Percent\ Importance = \frac{\sum Adj.Importance}{Adj.Importance_i}$$

Hasil perhitungan Improvement ratio dapat dilihat pada tabel 4.6

No	Atribut Layanan	Adj. Import	% Adj. Imp
5	Kelengkapan buku dan jurnal di perpustakaan	9.204	6.436
16	Pihak program studi merespon dan menanggapi keluhan mahasiswa	9.192	6.427
6	Tersedia fasilitas WIFI untuk mengakses internet	7.400	5.174
3	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan	6.930	4.846
2	Tersedia ruang Praktik, Laboraturium dan fasilitas pendukungnya	6.204	4.338
13	Tersedia fasilitas komputer untuk mengakses SI. Akademik (SIMAK)	5.908	4.131
7	Program Studi secara konsisten mengupayakan terealisasi setiap layanan yang tersaji pada brosur, spanduk maupun yang terdapat pada buku Pedoman Akademik	5.728	4.005
8	Fasilitas ruang kuliah (AC, Kipas angin, LCD, Papan tulis, dll) lengkap.	5.201	3.637
30	Areal parkir yang mencukupi	4.765	3.332
11	Dosen menerangkan silabus di awal pertemuan dan pada saat mengajar materi kuliah yang disampaikan sesuai dengan silabus	4.723	3.303
34	Pegawai/staff akademik turut membantu mahasiswa dalam pengisian KRS.	4.684	3.275
15	Dosen mengajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan	4.545	3.178
4	Adanya informasi tentang bursa kerja / lowongan pekerjaan	4.358	3.047
9	Adanya program beasiswa untuk mahasiswa berprestasi dan tidak mampu	4.344	3.038
17	Bagian Tata Usaha memberikan pelayanan administrasi	4.318	3.019

	dengan cepat.		
19	Dosen tanggap terhadap keluhan dan permasalahan mahasiswa.	4.157	2.906
31	Pimpinan dan staf ada (standby) selama jam kerja	4.022	2.813
32	Kebijakan alternatif dalam hal memberikan kemudahan cara pembayaran biaya kuliah	3.706	2.591
29	Program Studi bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam studi	3.673	2.569
20	Kesesuaian sistem penjadwalan kuliah dan ujian mengacu pada Kalender Akademik	3.309	2.314
18	Suasana perkuliahan yang kondusif	3.136	2.193
28	Staf Pengajar Dosen pengajar memiliki kualifikasi pendidikan S2, S3	3.007	2.103
27	Terjalin komunikasi yang baik antara program studi, dosen, mahasiswa	2.994	2.094
26	Dosen sesuai dengan bidang keahliannya , terlihat pada saat menguasai materi dalam kegiatan mengajar	2.912	2.036
22	Petugas Skuriti senantiasa memberikan pengamanan terhadap lingkungan kampus dan senantiasa siap membantu jika dibutuhkan	2.597	1.816
23	Status legalitas institusi dan program studi berkaitan dengan Akreditasi	2.104	1.471
1	Ruang kuliah yang bersih, rapih dan nyaman	2.069	1.447
33	Citra dan Reputasi positif terhadap Institusi dan Program Studi	2.062	1.442
24	Mahasiswa dilayani tanpa memandang status sosial dan lainnya.	1.951	1.364
10	SI.Akademik (SIMAK) menyediakan informasi administrasi dan akademik untuk melihat kemajuan studi mahasiswa berupa transkrip nilai tiap semester	1.940	1.356
12	Kesesuaian dosen memberikan penjelasan dan contoh sesuai dengan materi yang sedang dibicarakan	1.886	1.319
25	Staf dan karyawan melayani kebutuhan mahasiswa dengan ramah dan sopan	1.782	1.246
14	Kesesuaian Jam Buka - Tutup layanan Akademik	1.490	1.042
21	Lingkungan kampus yang aman	0.309	0.216

**d. Target Improvement (Target Perbaikan)**

*Target Improvement* adalah sasaran yang harus dicapai oleh pihak manajemen selaku pihak penyedia layanan untuk melakukan perbaikan terhadap layanannya sehingga harapan konsumen terpenuhi. Adapun penentuan target perbaikan dalam penelitian ini didasarkan kepada nilai hasil rekapitulasi jawaban harapan konsumen yang diperoleh melalui Quesioner. Dengan katalain nilai harapan sama dengan (=) nilai perbaikan.

**e. Tingkat Perbaikan (Improvement Ratio – Imp. Ratio)**

Dicari dengan persamaan

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Tk. Kepentingan}}{\text{Kinerja}}$$

Hasil perhitungan Improvement ratio dapat dilihat pada tabel 4.7

**f. Sales Point (SP)**

Sales point dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar suatu layanan akan memberikan pengaruh atau memberikan nilai tambah manfaat apabila atribut layanan tersebut di ubah. Penentuan *Sales Point* dalam penelitian ini merujuk pada skala penilaian Cohen (1995:112)

- a. Nilai 1 berarti - atribut layanan tidak akan memberi pengaruh terhadap nilai tambah manfaat dan tidak juga mengurangi mutu layanan.
- b. Nilai 1,2 berarti - atribut layanan akan memberi pengaruh yang kecil terhadap nilai tambah manfaat dan dirasa perlu perbaikan sedikit dari segi teknis
- c. Nilai 1,5 berarti - atribut layanan akan memberi pengaruh yang besar terhadap nilai tambah manfaat pada konsumen

#### g. Bobot Atribut Layanan (*Raw Weight*)

Raw Wight diperoleh dengan cara mengalikan Importance, Adj. Improvement ratio dan Sales Point.

$$\text{Raw Weight} = \text{Importance} \times \text{Adj.Improv.ratio} \times \text{SP}$$

Hasil perhitungan dapat dilihat pada table 4.7

Tabel 4.7 hasil perhitungan *Improvement Ratio Sales point, Raw Weight*

No	Atribut Layanan	Imp. Adj	Impv. Rat	SP	RW
1	Ruang kuliah yang bersih, rapih dan nyaman	4.40	1.06	1,5	6.97
2	Tersedia fasilitas komputer untuk mengakses SI. Akademik (SIMAK)	4.79	1.16	1	5.54
3	Tersedia ruang Praktik, Laboratorium dan fasilitas pendukungnya	4.81	1.43	1,5	10.30
4	Fasilitas ruang kuliah (AC, Kipas angin, LCD, Papan tulis, dll) lengkap.	4.78	1.11	1,5	7.93
5	Kelengkapan buku dan jurnal di perpustakaan	4.47	1.30	1,5	8.71

#### h. Normalisasi *Raw Weight*

Dicari dengan persamaan :

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Raw Weight Total}} \times 100 \%$$

Hasil perhitungan secara keseluruhan dapat dilihat pada table 4.18

Table 4.17 *Normalize Raw Weight*

No	Atribut Layanan	<i>RW</i>	$\sum$ <i>Impv.Ratio</i>	Normalz RW
1	Ruang kuliah yang bersih, rapih dan nyaman	6.97	237.77	2.93
2	Tersedia fasilitas komputer untuk mengakses SI. Akademik (SIMAK)	5.54	237.77	2.33
3	Tersedia ruang Praktik, Laboratorium dan fasilitas pendukungnya	10.30	237.77	4.33
4	Fasilitas ruang kuliah (AC, Kipas angin, LCD, Papan tulis, dll) lengkap.	7.93	237.77	3.33
5	Kelengkapan buku dan jurnal di perpustakaan	8.71	237.77	3.66
6	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan	6.90	237.77	2.90
7	Areal parkir yang mencukupi	6.53	237.77	2.75
8	Tersedia fasilitas WIFI untuk mengakses internet	8.09	237.77	3.40
9	Dosen mengajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan	6.32	237.77	2.66
10	SI.Akademik (SIMAK) menyediakan informasi administrasi dan akademik untuk melihat kemajuan studi mahasiswa berupa transkrip nilai tiap semester	5.86	237.77	2.47
11	Dosen menerangkan silabus di awal pertemuan dan pada saat mengajar materi kuliah yang disampaikan sesuai dengan silabus	4.84	237.77	2.03
12	Kesesuaian dosen memberikan penjelasan dan contoh sesuai dengan materi yang sedang dibicarakan	6.22	237.77	2.62
13	Program Studi secara konsisten mengupayakan terealisasi setiap layanan yang tersaji pada brosur, spanduk maupun yang terdapat pada buku Pedoman Akademik	9.58	237.77	4.03
14	Kesesuaian Jam Buka - Tutup layanan Akademik	6.61	237.77	2.78
15	Bagian Tata Usaha memberikan pelayanan administrasi dengan cepat.	6.36	237.77	2.68
16	Pihak program studi merespon dan menanggapi keluhan mahasiswa	8.76	237.77	3.68
17	Dosen tanggap terhadap keluhan dan permasalahan mahasiswa.	6.14	237.77	2.58
18	Kesesuai sistem penjadwalan kuliah dan ujian mengacu pada Kalender Akademik	7.00	237.77	2.94
19	Pimpinan dan staf ada (standby) selama jam kerja	6.08	237.77	2.56
20	Suasana perkuliahan yang kondusif	7.35	237.77	3.09
21	Lingkungan kampus yang aman	6.42	237.77	2.70
22	Petugas Skuriti senantiasa memberikan pengamanan terhadap lingkungan kampus dan senantiasa siap membantu jika dibutuhkan	5.28	237.77	2.22
23	Citra dan Reputasi positif terhadap Institusi dan Program Studi	7.49	237.77	3.15
24	Status legalitas institusi dan program studi berkaitan dengan Akreditasi	7.18	237.77	3.02
25	Staf dan karyawan melayani kebutuhan mahasiswa dengan ramah dan sopan	6.09	237.77	2.56
26	Dosen sesuai dengan bidang keahliannya , terlihat pada saat menguasai materi dalam kegiatan mengajar	6.31	237.77	2.65
27	Staf Pengajar Dosen pengajar memiliki kualifikasi pendidikan S2, S3	5.75	237.77	2.42
28	Terjalin komunikasi yang baik antara program studi, dosen, mahasiswa	6.38	237.77	2.68
29	Program Studi bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam studi	8.13	237.77	3.42



Nilai interaksi *Technical response* dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Technical Response = Raw Weight \times Nilai \text{ \textasciitilde{}ubungan}$$

Contoh perhitungan nilai *Technical Response* untuk atribut “Layanan Sistem Informasi Akademik yang terintegrasi” adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Technical Response &= (9 \times 2,78) + (3 \times 2,68) + (9 \times 2,08) \\ &= 70,44 \end{aligned}$$

hasil keseluruhan dari perhitungan nilai interaksi *Technical Response* dengan atribut layanan dapat dilihat pada tabel 4.9

Tabel 4.9 Nilai Interaksi *Technical Response*

No	Parameter Teknik	Nilai
1	Penataan Ruang Kuliah	26.38
2	Layanan Sistem Informasi Akademik yang terintegrasi	70.44
3	Membangun dan menyediakan sarana pendukung, Laboratorium, bengkel, workshop, dll	75.51
4	Melakukan maintenance terjadwal terhadap peralatan dan fasilitas yang terpasang	39.26
5	Membuat perpustakaan digital (Digital Library) serta nambah koleksi buku, jurnal dan karya ilmiah	43.18
6	Penataan dan pengaturan Tempat Parkir	39.48
7	Menambah bandwidth untuk kelancaran akses internet	55.12
8	Komitmen dan kepemimpinan	173.18
9	Pembinaan dan Pengembangan dan peningkatan keahlian dan kualifikasi tenaga pendidik	75.29
10	Mengikutsertakan para dosen dan mahasiswa dalam program pelatihan dan pembinaan penulisan karya ilmiah yang melibatkan dosen dan mahasiswa	17.90
11	Pelatihan penjaminan mutu bagi semua karyawan, dosen dan pimpinan	38.96
12	Layanan Bimbingan, Konseling	112.13
13	Pembuatan papan informasi kalender akademik	8.83
14	Program beasiswa mahasiswa berprestasi	33.59
15	Kebijakan Administrasi Pembayaran	31.57
16	Membangun jaringan kerjasama dengan dunia industri	44.60
17	Tenaga Administrasi yang Cekatan dan Handal	84.45
Total Jumlah		969,87

Selanjutnya dilakukan perhitungan interaksi parameter teknik dalam % untuk “Penataan Ruang Kuliah” adalah sebagai berikut :

$$\frac{Total \text{ \textasciitilde{}umlah Parameter Teknik}}{Parameter teknik ke_n} = \frac{969,87}{26.38} \times 100 = 2.72$$

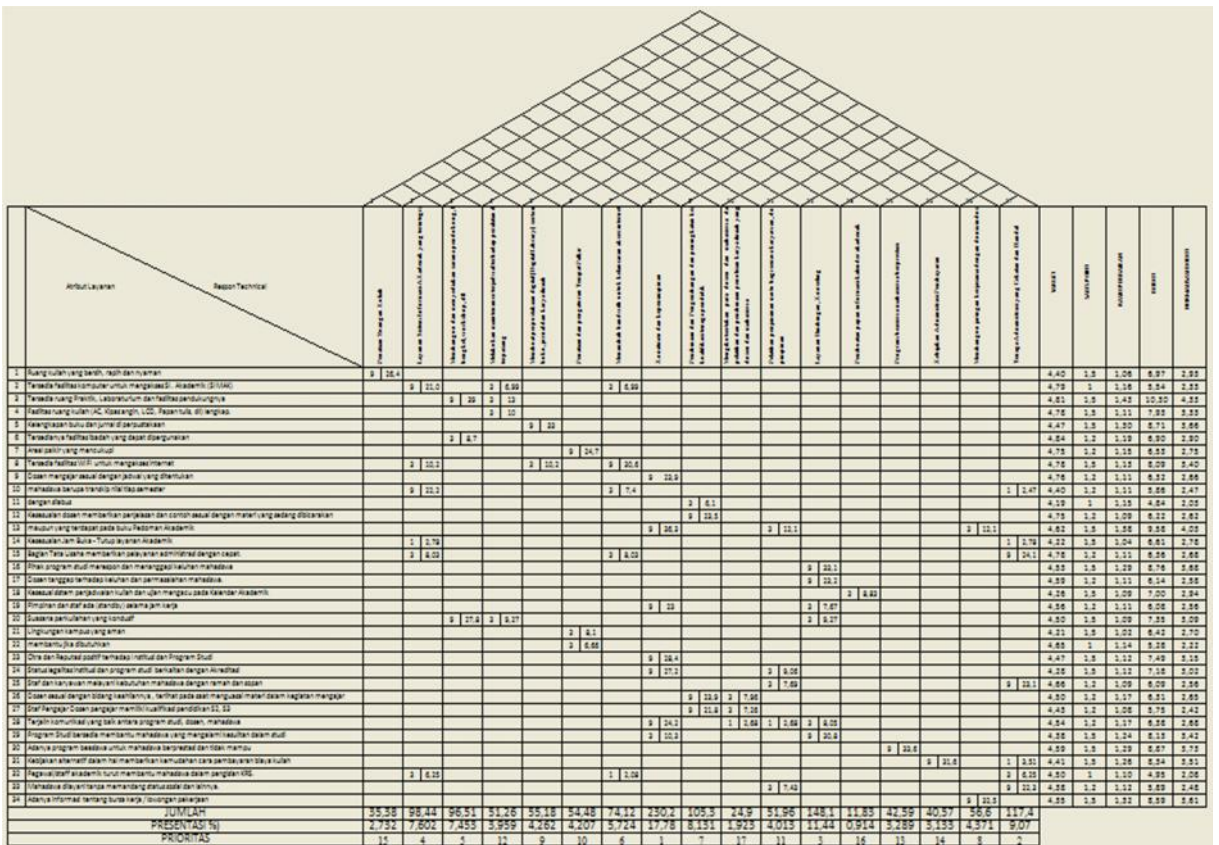
Selanjutnya untuk menentukan prioritas berdasarkan parameter teknik dilihat pada tabel 4.9. selanjutnya di urutkan besarnya.



Tabel 4.9 Interaksi *Technical Response* dalam Persen (%)

No	Technical response	%	Prioritas
1	Penataan Ruang Kuliah	2.72	15
2	Layanan Sistem Informasi Akademik yang terintegrasi	7.26	4
3	Membangun dan menyediakan sarana pendukung, Laboratorium, bengkel, workshop, dll	7.79	5
4	Melakukan maintenance terjadwal terhadap peralatan dan fasilitas yang terpasang	4.05	12
5	Membuat perpustakaan digital (Digital Library) serta tambah koleksi buku, jurnal dan karya ilmiah	4.45	9
6	Penataan dan pengaturan Tempat Parkir	4.07	10
7	Menambah bandwidth untuk kelancaran akses internet	5.68	6
8	Komitmen dan kepemimpinan	17.86	1
9	Pembinaan dan Pengembangan dan peningkatan keahlian dan kualifikasi tenaga pendidik	7.76	7
10	Mengikutsertakan para dosen dan mahasiswa dalam program pelatihan dan pembinaan penulisan karya ilmiah yang melibatkan dosen dan mahasiswa	1.85	17
11	Pelatihan penjaminan mutu bagi semua karyawan, dosen dan pimpinan	4.02	11
12	Layanan Bimbingan, Konseling	11.56	3
13	Pembuatan papan informasi kalender akademik	0.91	16
14	Program beasiswa mahasiswa berprestasi	3.46	13
15	Kebijakan Administrasi Pembayaran	3.26	14
16	Membangun jaringan kerjasama dengan dunia industri	4.60	8
17	Tenaga Administrasi yang Cekatan dan Handal	8.71	2

**j. Matrik HoQ *Customer Need* dan *Technical Response***



## 5. KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian, pengolahan dan analisis data, maka sesuai dengan tujuan penelitian dari penelitian ini dapat disimpulkan :

- a. Semua atribut layanan yang ada di Program Studi TI belum memenuhi keinginan konsumen. Hal ini tercermin dari nilai *Score Gap 5* yang diperoleh dengan menggunakan *ServQual*, nilai dari kepuasan konsumen lebih kecil daripada nilai kepentingan. Bahkan beberapa diantaranya terdapat atribut layanan yang nilai *Gap 5* melebihi nilai -1 (negatif 1)
- b. Berdasarkan *Kano Model*, terdapat 16 atribut layanan yang masuk kedalam kategori M dan 18 atribut layanan yang masuk kedalam O.
- c. Untuk menentukan prioritas perbaikan dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama prioritas kepentingan berdasarkan metode *servQual*, kedua dengan menggunakan *Kano Model*, selanjutnya nilai prioritas kepentingan (*Importance*) metode *ServQual* dan *Kano* digabungkan dengan cara mengkalikan *Importance* hasil *ServQual* dengan Bobot nilai pengali klasifikasi model *Kano*. Untuk atribut layanan yang masuk klasifikasi A akan dikalikan 4, untuk atribut layanan yang masuk klasifikasi O akan dikalikan 2 dan atribut layanan yang masuk klasifikasi M akan dikalikan dengan nilai 1, hasil dari perkalian *importance ServQual* dengan *Importance* bobot kategori model *Kano* akan menghasilkan *Impotrance Adjusment* .
- d. Hasil integrasi metode *ServQual* dan *Kano Model* Atribut layanan yang mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan dan diperbaiki adalah atribut layanan no 1,2,4,5,6,7,8,9,11, 14,15,16,18,19,20,21,28,32. Sementara atribut layanan yang prioritasnya harus diperbaiki adalah atribut layanan no 3,10,12,13,22,23, 24,25,26,26,28,29,30,31,33,34.
- e. Dari HoQ akan diperoleh gambaran mengenai *Voice of Customer* (VoC) yang mana data dari VoC ini akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan melalui *Technical Response*. Dari hasil wawancara dapat dirumuskan ada 17 *Technical Response* untuk atribut layanan yang ada di Program Studi TI STT.XZY. Ke-17 *Technical Response* tersebut dapat dilihat pada tabel 4.9

## 6. SARAN

Saran yang dapat diberikan untuk dalam penelitian ini adalah :

- a. Sebaiknya pihak manajemen Program Studi TI terus mengupayakan melakukan pengembangan dan perbaikan dengan memperhatikan urutan prioritas perbaikan, sehingga tepat alokasi sumbernya, mana atribut layanan yang harus dipertahankan, dikembangkan dan mana atribut layanan yang memang prioritasnya hanya untuk diperbaiki.
- b. Penggunaan metode *Servqual* dan *Kano* yang merupakan model kuantitatif, sangat mungkin terjadi bias, sehingga perlu pengawasan dalam proses penyebaran kuesioner.
- c. Evaluasi Kualitas Layanan yang ada di Program TI hendaknya dilakukan secara menyeluruh terkait dengan point-point yang terdapat dalam Borang Akreditasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A. Zeithhaml, V.A, dan Barry, LL (1990) *Delivering Quality Service : Balncing Customer Perceptions Quality and Expectation*. The Free Press, New York.
- Dirjen Dikti. Permen dikbud No. 49 tahun 2014, Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- Ankur, Chauda, 2010, *Integration of Kano's Model Into Quality Function Deployment (QFD)*, International Journal of Manufacturing Technology.
- Tan, Kay, C, and A. P, Theresia, 2001, *Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development, Managing Service Quality*, Volume 11, Number 6.
- Wijaya, Tony, 2011. "Manajemen Kualitas Jasa", Penerbit Indeks, Jakarta
- Cohen, L.(1995). *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*. Singapore: Addison-Wesley publishing Company.
- Roslina, 2015. *Analisa Kepuasan Pelanggan Pelayan Jasa Pengujian di Balai Besar Logam dan Mesin*. Tesis, Universitas Pasundan.
- Yanuar, Alex, 2013. *Analisis Perbaikan Performansi Kualitas Layanan Internal dan Eksternal Pendidikan Tinggi Dengan Pendekatan AHP*. Tesis, Universitas Pasundan.
- Hartanto, Sidiq, 2008. *Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Metode Quality Function Deployment*, UMS, Surakarta
- Yulius, Henny, 2009. *Integrasi Servqual dan Kano Model ke Dalam QFD sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Paket Pos di PT. Pos Indonesia*, Tesis Universitas Indonesia Jakarta.

- Anggoro , Rahman, 2008. Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano, Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Assani, Victor, 2010. Penerapan Quality Function Deployment Dengan Mengadopsi Penggabungan Metode Service Quality Dan Kano Model Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bengkel Resmi ATPM, Tesis Universitas Indonesia.
- Bayu, Rahman, 2008. Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Bahermansyah, 2010. Identifikasi Dan Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) XYZ, Universitas Indonesia.
- Setia, Dwi, 2009. Integrasi Model Kano dalam Matriks Quality Function Deployment Pada Desain Pelayanan Perpustakaan, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.